

総合資源エネルギー調査会 資源・燃料分科会 石油・天然ガス小委員会

液化石油ガス流通ワーキンググループ「LP ガス」情報提供についての消費者意見

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コ
ンサルタント・相談員協会 大石美奈子

前回 2 月 5 日の第 1 回 WG で、事業者も契約書、料金値上げの通知を消費者に渡しており、それを見ていない消費者側に問題があるのではないかと。また、実際に苦情や相談は減ってきているとのことでしたが、実際に問題はなくなっているのか現状を確認するために NACS 会員で実際に LP ガス利用者ならびにヒアリングを、また相談内容を収集しましたので報告いたしますとともに意見を述べます。

○相談には至っていないが問題が起こった事例

<事例 1> 女性 60 代 B さん。2015 年 11 月まで C 社と LP ガスの契約を 5 年間行ってきた。契約書も交わしており、基本料金 1800 円/月＋従量料金で月に 2500 円前後の料金だった。これまでトラブルもなく 10 月には無料でガス漏れ報知器も設置してもらった。突然、11 月に D 社の販売員が訪問してきて「C 社は個人個人で契約を変えており、お宅はだまされて損をしている」「うちなら月 1500 円の基本料金だから安くなる」と勧誘。D 社は、なぜか B さんの 1 年間のガス使用料を把握しており、具体的に安くなる金額を提示。C 社だけが個々に料金設定しているのだと思い込んだ B さんはその場で D 社と契約、C 社に解約請求をした。「ガス漏れ報知器まで設置しており解約は見合わせて欲しい。」「続けてくれるなら、うちも 1500 円に下げる」と言われ、やはり文句を言った消費者にだけ対応しているのだと思いそのまま C 社とは解約。しかし、今年 1 月になって D 社から「基本料金を 1800 円に値上げする」とハガキで通知があった。不信に思い電話で理由を問い合わせると「サービス向上のため」とのこと。「検針・請求書の投函だけでサービスの向上とは何事か、3 ヶ月もたたないうちに、しかも石油の値段が下がっているのに基本料金を値上げとはおかしいではないか」と言うと、自分の一存では決められないので上司と相談とのこと。しばらくして「わかりました。今まで通り 1500 円の契約でいいです」と連絡が入り今も 1500 円の基本料金で契約を続けている。

<事例 2> 長年近所の LP ガス取扱店と契約していたが、ご主人が高齢になり大手の LP ガス販売会社と同じ条件で契約先を移行した。しかし、その後 2 年ごとにガス料金が改訂され値上がりしたので抗議した。当時は液化石油ガス高騰のためとか言われ、不満を抱いているところへ、最近市内に開店した LP ガス販売会社の委託会社のセールスマンが来て、「ガス検針請求書を見せてくれ、どのくらい高く買わされているかすぐ計算できる。基本料金も従量料金ももっと安くできる」と言われ、「ガス供給申込書兼切替業務委任状」に署名捺印した。しかし現在契約のある会社からクーリング・オフするよう頼まれ「ガスボンベの鎖はすぐに新しいのに直す、わが社も給湯機器の交換サービスはお客様が望むならやっている、しかし 5 年間契約する条件があるので、だから強く勧めなかった」と言われた。新規訪問者は契約書にガス会社と全然違う名前が書いてありセールスだけで信用できないが、今のガス会社は、社員がきて直接の契約である、ということで最終的にはクーリング・オフした。

以上のように、苦情や相談には至ってはいないが、契約のトラブルは現在もいろいろとあることがわかった。すべての事業者がこのような問題ある商法を行っているとは思わないが、一部の事業者の行為

が、LP ガスに対する消費者の不信を招くことになりかねない。まら、今回WGに参加している事業者のように標準料金表を提示している一部のLPガス販売事業者以外は、これまでの商習慣として個々の顧客ごとの料金設定が当たり前となっていると思われる。

もちろん消費者も、自分から情報を取りにいき、おかしいものにはおかしい、と声をあげることも求められる。ただし、現在の「LPガス」を取り巻く状況としては

- ・「LPガス」も「電気」「都市ガス」「水道」と同じく国民に不可欠なエネルギーであることから当然公共料金と同じだと考える消費者が多い。
- ・これまで安全に関する啓発情報発信はあっても自由料金、個別料金であることの広報は行われてこなかったため、個別に値段が設定されているとは思っていない消費者が多い。
- ・相談事例は減っていても、これまでの商習慣が改善されたわけではなく、文句を言う消費者に対しては料金を値下げするので苦情になっていない。または問題となる契約についてはクーリング・オフで契約解除できるので、結果として相談事例は減っている。
- ・例えば料金値上げの通知があっても、関心がなく気が付かない消費者もいるが、公共料金と同様だと誤解し公平な査定があつての値上げであれば仕方がないと受け入れている。
- ・たとえ不当な値上げだと思ったとしても同業他社や他燃料との競争が起こっていない地域では事実上変換できない。地域密着型の商品であるため、やめると地域で孤立してしまうという意識も働き苦情にならない。
- ・人口の少ない地方ではLP事業者そのものがどんどん減っており選ぶことさえできない。

ということで、以下要望です。

- LPガス料金の値上げ時の透明化の促進について、基本料金や重量料金単位での料金改定前後の価格差(率)とともに、値上げの理由の説明を必ず明記すること。
- 地域の平均的な料金については、「料金表・基本料金、従量料金」と共にLP相談内訳でもトップであることから、少なくとも各県のLP協会HPでは、石油情報センターの「LPガス地域別検索」からの結果を掲載してください。
- 料金体系の集約に時間を要するとのことですが、大手の事業者から順番に、しかも期限を決めて提出を求める必要がある。特に零細な事業者に対しては配慮が必要なので、需要家数や資本金、売り上げなど経営規模を基準として段階的に義務づけをすることとする。
- 液石法14条の書面交付が事業者から行われているにも関わらず消費者がその存在を知らないのはなぜなのか。どちらのどのような責任でおきているのかを分析し、書面交付の際の具体的な説明事例を次回明示してほしい。
- 石油ガス流通・販売業経営実態調査を用い、過疎地域など販売店が淘汰され寡占状態の地域もあると思うので地域別のデータを示して欲しい。
- 本年4月からの電力自由化、来年の都市ガス自由化に対し、LPガスは既に個人個人の自由な契約が認められている。消費者は高い料金設定も低い料金設定もあることを認識し、料金設定の妥当性を確認して事業者を比較して信頼性を重視して選ぶことを、国はこの際、改めて国民に広報してほしい。
- 「電力ガス取引監視等委員会」としては、「電気」「都市ガス」に加え、「LPガス」も含め監視するよう求めたい、と思います。

<参考1：LPガスに関するヒアリング：中国地方の相談員に対して>

1. LPガスが自由化していることに対する認知について

- ・自由化されているとは知らなかった。2件
- ・LPガスは以前から自由価格だと思っていた。2件
- ・LPガス自由化については、されていること自体知らなかった。現在自宅がオール電化なので、ガスそのものについても、あまり考えたことがなかった。1件

2. LPガスが自由料金で競争があることについて

- ・居住地に確かにLPガス販売会社は10社以上ある。料金表がホームページ等に公表されているわけでもなく、同じ会社でも契約年毎、地域毎、使用形態に応じて料金が異なり単純に比較はできない。また、他社に変更するにしても、今までの設置されている機器・施設が使用できるのかも不明。従って、多くは従来通りのLPガス販売会社となり、新築時やリホーム時等に限定されてLPガス自由化のメリットがあるのではと思う。
- ・実家は都市ガスの供給区域外で以前LPガスを利用していたが、田舎のためか、他の業者は勧誘に来ることはなかったようだ。なので、特に恩恵を受けたという話も聞いたことはない。
- ・我が家はLPガスだが地域により担当する業者が決まっている模様で売り込み合戦はない。よって、LPガス自由化の恩恵は受けていない。
- ・田舎では地区に1軒しか業者がない。高齢者は自由化されていることを知らないのではないかと。仮に知っているとしても何十年もそこを使っているのだから、よほどのことが無い限りよその業者に頼むようなことはしないと思う。
- ・同じ地域内で転居した際に異なる会社のLPガスボンベが借家に設置されていた。銀行口座の変更手続きが面倒だったので、それまでのLPガス会社を引き続き使いたいと言ったらOKだった。正直、自由化されているという認識ではなく、そういうものだと思っていた。
- ・実家が島しょ部でLPガスを使っているが、業者は1軒だけ。自由化の恩恵どころか、ボンベを運んでくれるおじさんがいつまで頑張ってくれるのかが心配。
- ・LPガスの場合、LPガス供給者との契約により、LPガスが充填されたボンベを各戸に設置し、ガスを使用する形態なので、LPガスについて自由化されているとはいえ、集合住宅であるマンションやアパートでは、入居者個人でのLPガス供給者の選択はできないのが現状。また、地方の自治体や山村地域では、LPガス供給者自体の数も少なく、自由に選択契約できる状態にはないと思う。

3. 相談件数及び相談概要について

- ・消費生活センターにLPガスに関する相談はほとんどない。一時期、価格の安い業者に替えたいが配達していない地域なので契約しないと断られたとか、業者を変えたときにメーターの撤去費用を請求されたというような相談をうけたことがある。が、相談件数の増減を感じるほどの件数はないように思う。
- ・相談件数は以前より減ったように思う。
- ・LPガスの相談件数は数えたことはないが、めったにない、減ってきているのではないか。
- ・H27年度なし。H26年度1件 都市ガスに比べLPガスの値段が高いという苦情

- ・高齢者の方が、ガス会社の訪問販売により、高額なガスコンロを契約してしまい後悔しているという相談があった。相談そのものは、何年も前からの契約だったので、解決には至らなかった。相談自体が少ないので、LPガスに関する相談の増減というのはデータにはないが、今後、高齢者向けに安全性を謳った高額なガスコンロの相談は増えるかもしれないな・・・という感じはしている。
- ・件数はそれほど多くはなく、横ばいかと思う。家を新築した際にLPガスの配管工事を無償でもらった。オール電化にしようとした際に販売業者が高額な配管の買取り費用を請求した、という相談があった。

<参考2：最近の相談事例>

2015年1月～2016年2月3日までのLPガスの相談

- ① 中古の戸建て住宅を購入しまだ引っ越しをしていない。LPガス事業者を前の居住者が契約していた事業者Aから別の事業者Bに変更した。自分達が契約したLP事業者Bに新規に利用するために工事に来てもらったら管に水が入っていたらしい。事業者Bが言うには「事業者Aが嫌がらせをしたのではないか」と言われた。
- ② 他県から当市内の賃貸マンションに転入してきた。これまでは都市ガスだったので、ここに来て、プロパンガス代があまりに高いので驚いている。私は一人暮らしで、小さなマンションに住み慎ましい生活をしているのに、毎月1万円以上かかる。高すぎる。行政でなんとかしてほしい。
- ③ 10年以上同じプロパンガス会社と契約している。プロパンガス会社の検針請求書を見ていたら、日付の記載がないことに気がついた。おかしいなと思い、調べたら、昔のプロパンガス会社の検針請求書にはきちんと記載されていた日付が、1年前の検針請求書から記載されなくなっていることに気がついた。請求に不正があるのではないかと思う。
- ④ 引っ越し前のアパートは都市ガスだったが、引っ越してきた賃貸アパートはLPガスが設置されている。ここ数か月間のLPガス使用量と金額を書きとめておき、以前の都市ガスと比較すると、ガス使用料は約3分の1に減少したのに、金額はほぼ同じであったので、LPガスは高額と思った。もしかしたら、この業者の料金が高額なのかもしれない。LPガスの料金は自由設定ということは知っているが料金の目安はあるのか。
- ⑤ LPガス事業者が訪問し、1立方メートル当たりの料金がこれまでの料金に比べ半額以下だったので、契約することにした。しかし、これまで契約していた事業者から「その業者だけはやめたほうがいい」と言われたので不安になった。この事業者に関する情報があったら教えてほしい。
- ⑥ プロパンガス業界の団体だと名乗る男性が来訪し、プロパンガス料金の適正化を進めている業界団体だと名乗り、現在の料金を調査していると言ってアンケート用紙を置いて行った。アンケート用紙は、後日電話で在宅を確認してから回収に来るそうだ。現在の料金が業界基準より高額だった場合は、適切な料金の事業者を斡旋すると言われた。長年プロパンガスを利用しているが、初めて聞く団体名だ

った。信用できるだろうか。

(プロパンガス料金適正化協会) ← 団体の名前が違う同様の相談が複数件あります。

- ⑦ これまで契約していたLPガス販売店の請求書は使用量、基本料、消費ガス料金、消費税の各欄があり、合計が請求金額なので見やすかった。5月からは大手販売店と業務提携したため、新たに契約をして請求書も変わった。これまでと同じ手集金だが、見ると使用量と請求金額の欄ぐらいしかない。これまでのように明細を入れてもらわないと月々の消費ガス料金の比較がしづらい。明細を入れてほしい。
- ⑧ 光熱費節約のためプロパンガス会社を替えたが、元のガス会社から、「10月17日から11月3日までの使用料」として、1,800円の請求用紙が送られてきた。これはいつもの1か月分の請求金額と数百円しか変わらない。17日間しか使っていないのに、高すぎないだろうか。
- ⑨ 今、利用しているプロパンガスの業者は、ネット検索で見つけたサイトで、プロパンガス料金が安い業者を紹介してもらい、契約した。確かに最初は安かったが、しばらくして料金が値上げされた。最近も、基本料金の値上げの通知がきたが、値上げの理由は全くなく信頼できない。

<参考3：平成27年12月北海道庁消費生活モニターアンケート結果 テーマ「ガス供給契約に関する意識調査」> <http://www.pref.hokkaido.lg.jp/ks/sak/gasishiki.pdf> より抜粋

(3) ガス料金の表示状況

請求書(検針票等を含む)に、基本料金と従量料金を区別して表示しているのは、

LPガス 14%、都市ガス 74%

基本料金と従量料金とその他(施設料金等)を区別して表示しているのは、

LPガス 13%、都市ガス 16%。

合計料金のみ表示しているのは、

LPガス 66%、都市ガス 10%、簡易ガス 25%。

(4) ガス料金 ー詳細はHPでー

都市ガスは基本料金において、LPガスでは従量料金での事業者間の差が大きい

(5) 契約書等の交付と説明状況

ガス販売業者(供給業者)との契約締結時(集合住宅の方は、現在の住宅への入居時)に、ガス販売業者(供給業者)又は大家、不動産会社等からガス料金システムに関する文書(契約書等)をもらい説明を受けたかどうか。はわからないとの回答が半数

(6) 配管等の所有関係についての説明状況

(7) ガス契約に関する不満

LPガス使用者は多い順に「料金が高い(28%)」、「灯油価格が下がっているのにガス価格が下がらない(21%)」、「料金体系が不透明でわかりにくい(21%)」

都市ガス使用者は、「料金体系が不透明でわかりにくい(27%)」、「料金が高い(24%)」、「灯油価格が下がっているのにガス価格が下がらない(14%)」

以上